

1. 評価結果概要表

作成日 2008年1月25日

【評価実施概要】

事業所番号	1292200019		
法人名	有限会社 ホットライン		
事業所名	グループホームぬくもりの家		
所在地	〒277-0813 千葉県柏市大室244-1 (電話) 04-7108-4194		
評価機関名	NPO法人 ACOBA		
所在地	〒270-1151 千葉県我孫子市本町3-7-10		
訪問調査日	平成19年12月5日	評価確定日	平成20年1月20日

【情報提供票より】 (平成19年11月12日)

(1) 組織概要

開設年月日	平成18年 12月 01日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	11 人	常勤 6人, 非常勤 5人, 常勤換算	7.8人

(2) 建物概要

建物構造	木造	造り
	1階建ての	～ 1階部分

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	57,500 円	その他の経費(月額)	規定により 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (240,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 (2年)
食材料費	朝食	300 円	昼食 500 円
	夕食	800 円	おやつ 200 円
	または1日当たり 円		

(4) 利用者の概要 (11月12日現在)

利用者人数	9 名	男性 3 名	女性 6 名
要介護1	5	要介護2	2
要介護3	1	要介護4	1
要介護5		要支援2	
年齢	平均 72 歳	最低 66 歳	最高 89 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	柏厚生総合病院 山岡外科胃腸科 玉川医院 (夜間)
---------	---------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は柏市郊外の住宅地で交通至便のところ立地し「ここで暮らしてよかった」「ここは私の家」と思っただけのようぬくもりのある家族“家庭”を目標とします」を施設運営の想いとする新しい施設である。

職員は明るくのびのびと職務に取り組んでおり、毎日元気なやさしい声かけが利用者にある。「毎月、多くの行事をやってくれるので刺激になる」「細かい心配りをしてくれる」など利用者調査の評価は高い。

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	初めての外部評価である。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価票の作成にあたって代表・管理者はこの評価の意義を良く理解し、取り組んでいる。業務の細部に亘り、これからの取組みへの思いがあり、的確な自己評価が出来ている。評価結果においては職員全員での取組みを期待したい。
重点項目③	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6)
	運営推進会議は、地域、利用者家族、入居者各代表と柏市地域包括支援センターで構成されており、2ヶ月に1回の割合で実施している。会議内容は評価の報告・利用者とその家族の方へのサービスの取組みの報告などであり、会議メンバーの方々の意見を踏まえ、サービスの改善に役立っている。会長及び理事長の強い地域ネットワークを通じて事業所の理解者や応援者が増えつつ有り、地域に密着した健全な施設運営が期待できる。
重点項目④	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8)
	毎月代表自ら利用者宅を訪問し、ぬくもりの家便りを届けるなどを行っている。家族の面会時及び訪問時の意見、苦情、不安などにはすぐさま対応し、問題解決に結び付けている。フットワークの良い代表の活動は入居者、家族の信頼を得ており、それが又職員の業務への真摯な取組み姿勢に繋がっている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域の人への挨拶の徹底、近所の方とお茶やおしゃべりが出来る時間を作る、踊りやミニコンサート、ボランティア活動などを行っているなど、出来るだけ地域との交流の機会を作るようにしている。新しい施設であるが、その努力は地域の人に受け入れられているようである。隣接地における環境問題の早い解決を期待する。

2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	「私たちは認知症のお年寄り一人一人を肉親と思い敬愛し、心豊かな質の高い生活を送れますように、日々努力したいと思っています。今までの暮らしの趣味を活かしながら日常生活のお手伝いをいたします」という理念が確立されている。		
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	毎朝の朝礼前に当番職員が集まり、理念の読み合せを行っている。又毎月の職員ミーティング、事業所内研修で理念の実践の確認を行っている。		
2. 地域との支えあい					
3	5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	施設が地域に根付いて運営されることが大切であるが、会長はじめ理事長のネットワークと地域交流で、地域とは深いつながりが出来ている。	○	自治会への加入、地域主催の行事への参加など、地域への積極的な関わりを深めて欲しい。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	前組織の時に自己評価を行っているが、評価結果についてはミーティングの場を活用、その結果の報告と指摘事項、課題事項について議論を行い、改善に取り組んでいる。		

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
5	8	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	地域、利用者家族の、入居者各代表と地域包括支援センターで構成されている運営推進会議は、2ヶ月に1回の割合で実施している。会議内容は評価の報告・利用者とその家族の方へのサービスの取組みの報告などであり、参加者の方々の意見を踏まえ、サービスの改善に役立っている。		
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	柏市高齢者支援課主催の講習や研修へは必ず出席をするなど連携を図っている。又、14箇所グループホームで結成する柏市グループホーム連絡会とは密な交流を行っている。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々に合わせた報告をしている	月1回発行の「ぬくもりの家便り」では写真を多く使い、施設の様子を知らせようとしている。又、健康状態に関してはその都度電話や、面会時に知らせようとしている。金銭管理は行っていない。現在のところ職員の異動などはないが、有った場合には「ぬくもりの家便り」で掲載を行うようになっている。	○	入居者の健康状態の変化は、必ず書面に記録にし、関係者に報告することとする。又、家族への報告については、電話や面会時での説明と合わせ「ぬくもりの家便り」の発送時に、入居者個人別の健康メモを同封することを工夫して欲しい。
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	玄関前に苦情箱を設置しご意見を伺うことや、外部者の通報についての高齢者支援課の制度を説明・紹介するなど、透明性確保に努めている。面会又はご家族宅訪問時に意見・不満・苦情・不安に思うことをお聞きし、速やかに解決をするようになっている。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	開設して1年であるが、現在までのところ定着性が良く、職員の異動は発生していない。今後有った場合は、その影響を最小限にするべく、意見・希望を伺うような仕組みを構築している。		

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
5. 人材の育成と支援					
10	19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	研修・講習、資格取得案内等を事務室内に掲示し、朝礼・ミーティング等でも知らせるようにしている。又、費用を負担する制度があり、積極的な活用を勧めている。月1回の職員ミーティングを活用し内部研修を実施している。		
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	柏市グループホーム連絡会は14箇所のグループホームで結成されているが、年2回「ふれあいコンサート」を共同企画で主催している。利用者・家族にはとても好評である。又スタッフ同士の交流会を運営しており「お互いに刺激になるので良い」とスタッフ間で評価が高い。		
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	本人、家族とも十分に面談した上で、一泊体験入居を実施している。利用者が入居後も家族の宿泊を認めている。又、法人経営のデイサービス利用者の体験入居も行っている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者一人一人を肉親と思い「ここは自分の家」と思ってもらえるような介護をしている。アンケート結果にも利用者が生き生きとした表情がみられるようになったと、殆どの家族が回答している。昔の生活の知恵なども素直に聞き、利用者とのよい関係を築いている。		

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	「花の栽培」や「写真を撮る」などの利用者の個性や、本人ができる事を引き出す取組みを行っている。日常の会話を通して希望や意向を聴き、満足のいくように努めている。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している	入居者の中に、家族との接点が多い、少ないの差はあるが、法人代表・職員・入居者の関係者が良く話しあった上で、総合的な介護計画を作成するようにしている。	○	グループホーム利用者の介護計画は、管理者任せになりがちである。日頃の生活状況を職員からの把握、医師、機能訓練士などからも意見を取り入れ、又各種行事の利用者家族の参加時などに意向を聞く機会をとらえて適切な介護計画の作成を望む。
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	介護計画は3ヶ月毎に、長期目標、短期目標を作成している。見直しは1週間の生活記録などを元に、毎月のミーティング時にモニタリングを行っている。	○	利用者の現在の状況に応じた介護計画の見直しは必要である。利用者に状態に変化が生じた場合には、毎月のモニタリングを元に適切な介護計画を期間を待たずに関係者とともに作成していただきたい。
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	ホームでは利用者の要望に応じ、介護保険適用サービス、給付対象外サービス（理髪、理容）医療、機能訓練、歯科医師による口腔清浄などの支援をしている。		

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	利用者本人のかかりつけ医師がある場合には、その医師に診療してもらっている。それ以外はホームの協力病院と連携し2週間に一度の定期的な訪問診療、緊急時には24時間体制で対応している。インフルエンザの予防注射もホームで実施している。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	まだホームが始まったばかりなので、ターミナルケアについては事業所としては取り組んでいないが、協力病院とで話し合いを進めている。	○	現在ターミナルケアを希望している入居者はいないが、将来重度化や終末期の課題は、即必要とする状況が来ると思われる。連携深い協力医療機関とも相談し早急な取り組みをお願いしたい。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1)一人ひとりの尊重					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	利用者に対してプライバシーを損ねるような言葉の使い方や対応はしていない。生活動作においても、プライバシーポリシーにもとづいた対応をしている。利用者家族とも個人情報の使用に関する同意書を交わしている。		
21	52	○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	利用者本人がその人らしい生活を送るために、趣味や生活リズムを把握し希望に沿った過ごし方が出来るよう支援している。しかし、職員によりそのサービスにばらつきが見受けられる。	○	どの職員も同じく、常に利用者の立場にたった支援が出来るように、ホーム内の研修や勉強会の実施を望む。

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(2)その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
22	54	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	入居者は食事の準備や後片付けなどに積極的に参加している。職員の支援の元、献立や季節の行事食などへの希望を出す事や調理に参加する機会がある。		
23	57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	入浴は原則として週2回としているが、毎日入浴したい方や、夜間入浴を希望する利用者にも対応している。		
(3)その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
24	59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	利用者が自分の趣味を実現したり、お互いの役割を分担するなど、生きがいをもって生活できるような支援がある。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している	ホームのすぐ前は広い庭があり、自由に出入りできる。職員は毎日の散歩や利用者同士の外出も支援している。月1回以上ホーム利用者全員で外出を行っており、年2回はバス遠足も実施している。		
(4)安心と安全を支える支援					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	利用者の居室は24時間施錠していない。ホームの玄関は夜間のみ施錠、門扉はすぐ道路に面している為安全に配慮して施錠してある。		

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
27	71	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	避難訓練は年2回、昼夜を想定して消防署立会いの上、実施している。各居室には自動火災報知機が備え付けてあり、居室からすぐに庭に出ることもできる。重要事項説明書の中にも非常時の対策についての記載がある。	○	ホーム内の避難訓練に地域の方たちの参加や、地域の防災訓練に利用者と共に参加するなどして、非常時に協力を得られるようにしておくことも必要と思われる。
28	77	○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	毎日の食事の献立は栄養バランスに配慮されている。毎回の食事摂取量、水分量については生活記録表に一日の合計を記載してある。一人一人の習慣に合わせた対応をしている。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1)居心地のよい環境づくり					
29	81	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	利用者が共用している玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレは明るく開放感がある。玄関には季節の草花が植えられており、ホーム全体が温かで家庭的である。		
30	83	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	利用者の居室には本人が使い慣れたものや、好みのものを持ち込むようにしている。危険を及ぼすもの以外の家具の持ち込みは、制限をしていない。		

※ は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。